

AGRESIONES A PROFESIONALES



Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social





WWW.MUTUALIA.ES

Elaborado por el
Departamento de
Prevención de Mutualia

PRESENTACIÓN

ANTE UNA PERSONAL HOSTIL...

TRAS UNA AGRESIÓN

Actuación de la persona agredida

Actuación de la persona responsable

Actuación de prevención

Grupo de trabajo: control y seguimiento

TÚ TAMBIÉN PUEDES...

RECUERDA

HOJA DE REGISTRO DE AGRESIONES

FLUJOGRAMA DE ACTUACIÓN

PRESENTACIÓN

La violencia en el trabajo, en concreto, las agresiones a profesionales, es un hecho que está aumentando en los últimos años y al que cada vez las empresas están prestando mayor atención debido al riesgo que supone para la seguridad y salud de sus trabajadores y trabajadoras.

El presente protocolo de actuación ante agresiones está basado en el plan de prevención y atención ante agresiones puesto en marcha en Mutuaia, y que consideramos que puede ser válido para otras empresas con características similares.

Mediante el protocolo de actuación ante agresiones se pretende, por una parte, anteponer alguna actuación que evite el posible suceso o sino, en la medida que se pueda, reducir su magnitud y consecuencias, y por otra parte, identificar y cuantificar los casos sucedidos, de cara a establecer las medidas correctoras pertinentes para evitar nuevos episodios y minimizar el efecto negativo de los casos que no se hayan podido evitar.

PERSONA HOSTIL

ANTE UNA PERSONA HOSTIL...

Cuando nos encontramos con una conducta agresiva u hostil, existen pautas de actuación que están recomendadas para frenar o minimizar sus consecuencias:

✓ **Mantén una escucha serena y relajada.**

Si la persona viene agresiva, el problema es suyo; si yo me activo, el problema es mío también. Recuerda que tras una explosión emocional, la persona se ve llevada hacia emociones más neutras, e incluso positivas.

✓ **NO interrumpas su discurso.**

Las interrupciones pueden violentar a la persona y ponerla a la defensiva.

✓ **NO intentes razonar con una persona hostil.**

Una vez desencadenada la explosión emocional, las personas son incapaces de atender a razones o seguir directrices, por lo que se debe esperar, sin llevar la contraria, a que descienda el nivel de activación y nos permita retomar la conversación.

✓ **Evita pronunciarte sobre lo que la persona dice.**

Debemos transmitir aceptación e interés por lo que dice, sin pronunciarnos sobre lo que inicialmente dice, y menos aún quitarle la razón sobre sus teorías o llevarle la contraria en este momento.

Es muy importante desarrollar las **HABILIDADES DE COMUNICACIÓN** de las y los profesionales, para evitar actos violentos.



✓ **Manifiesta reiteradamente el mayor interés posible por su situación.**

Hay que saber pedir perdón y tratar de resolver los fallos, aunque no hayan sido culpa nuestra. Con frecuencia, basta con que la persona agresiva vea que queremos ayudarlo sinceramente, para que se convierta en cliente/paciente incondicional.

✓ **Evita transmitir actitudes hostiles**

El contacto ocular prolongado, ponerse en pie en posición frontal, señalar con el dedo, el exceso de proximidad... pueden interpretarse como señales agresivas y desafiantes



Otra persona puede atenderle...

Si la conducta de la persona es inaceptable, se puede romper la relación actual, indicándole la conveniencia de elegir entre cambio de profesional, o cambio de fecha: "Si usted piensa que no va a ser posible un trato amigable con usted, puede ser conveniente para ambos plantearse si yo soy la/el profesional más adecuado para hacerme cargo de esta situación...", "Quizás podemos trasladar la fecha, para conseguir más información..."



RECUERDA...

Solicita ayuda y acompañamiento de inmediato, en cuanto preveas que la situación puede ser peligrosa o que no vas a poder controlarla.

Si es posible, se tratará de que la persona **responsable del Centro o Área/Departamento** sea quien se haga cargo de la situación, tratando de acabar con la actitud de violencia, o al menos pueda presenciar los hechos.

En caso de que, a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia persista, se pasará a telefonar a las **Fuerzas de Seguridad** y se les solicitará que se personen para acabar con la situación.

Una vez finalizada la situación de agresión (bien porque desista la actitud de la persona presuntamente agresora, bien por la actuación de la o el profesional, compañera/o, otra persona usuaria, familiar o acompañante, o miembros de las Fuerzas de Seguridad), se pondrá en marcha el

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL PERSONAL EN CASO DE AGRESIÓN.

TRAS UNA AGRESIÓN

Actuación de la persona AGREDIDA

Si, a pesar de todo, se ha producido una situación en la que han aparecido conductas agresivas, descontrol, insultos, gritos, etc.... o se han producido daños físicos o materiales, es fundamental **REALIZAR LA COMUNICACIÓN**.

PERSONA AGREDIDA ¿Qué debo hacer?

- ✓ **SOLICITAR AYUDA o acompañamiento**
Resulta muy adecuado expresar nuestras emociones después del incidente, evitando mantener el problema en el plano personal y privado.
- ✓ **COMUNICAR a mi Responsable inmediato.**
La persona Responsable debe asegurarse de que se ponga en marcha este procedimiento, con un relato lo más exhaustivo posible de la situación, incluyendo datos, fotos, hechos observados, declaraciones de testigos,... y debe prestar apoyo a la persona agredida (al menos telefónicamente).
- ✓ En caso de violencia física, dirigirse al **servicio de URGENCIAS** más cercano.
Es muy importante que se elabore el **Parte de Lesiones**, por muy pequeña que sea la lesión producida.
- ✓ **Cumplimentar** junto con la persona responsable la **HOJA DE REGISTRO DE AGRESIONES y acordar actuaciones.**
Valorar la posibilidad de tramitar carta de queja a quien agrede, tramitación de denuncia, etc...

**Se envía Copia al Servicio de Prevención,
técnico o persona encargada de la prevención**

Actuación de la persona RESPONSABLE

La Persona Responsable del Área/Departamento o Responsable de Centro, en su caso, deberá

- ✓ Prestar todo el **APOYO** a la persona agredida.
- ✓ Responsabilizarse de que se **cumplimente el REGISTRO** de notificación de la agresión y se envíe al Servicio de Prevención, técnico o persona encargada de la prevención.
- ✓ Decidir, junto con la persona agredida y con el asesoramiento necesario (Responsables, superiores, prevención, etc.), la oportunidad de adoptar **medidas contra la persona agresora**. En caso de acordar el envío de la carta a quien ha agredido, notificar esta decisión a la Dirección.
- ✓ Decidir las **MEDIDAS CORRECTORAS** derivadas de la investigación de los hechos, e implantarlas si procede, comunicándolo al Servicio de Prevención, técnico o persona encargada de la prevención para su control y seguimiento.



ENVIAR COPIA al Servicio de Prevención, técnico o persona encargada de la prevención

INDICACIONES PARA RESPONSABLES:

- ✓ La persona Responsable, en función de la gravedad de los hechos, se personará en el centro o, al menos, **atenderá a la persona agredida** vía telefónica, para conocer de primera mano lo ocurrido y asegurarse de que se pone en marcha el mencionado Procedimiento.
- ✓ La persona Responsable deberá asegurarse de que se cumple (junto con quien ha sido agredida/o y con la ayuda de testigos, etc.) la HOJA DE REGISTRO DE AGRESIONES.

Todo este procedimiento se llevará a cabo respetando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad de la persona agredida

- ✓ El Registro deberá **remitirse al Servicio de Prevención, técnico o persona encargada de la prevención** en un plazo inferior a 3 días desde la ocurrencia del suceso.
- ✓ En principio, para centros pequeños será la persona **Responsable del Centro** quien lleve a cabo el proceso.
- ✓ En los centros de mayor concentración de personas, será la persona **Responsable de Área/Departamento** quien asuma el proceso.
- ✓ La persona Responsable, una vez conocidos con detalle los hechos ocurridos y en consenso con el personal afectado, determinará las **ACTUACIONES** a adoptar con posterioridad, indicándolo en el Registro. Por ejemplo:

- **Envío de carta a la persona agresora o entidad a la que pertenece, si se conoce**
- **Interposición de denuncia personal y/o de la entidad**
- **Etc.**

- ✓ Es conveniente que, en el mismo registro, aparezcan también las posibles **MEDIDAS PREVENTIVAS** que se van a proponer o a estudiar para tratar de evitar o minimizar posibles casos posteriores. Estas pueden consistir en:

- **Medidas organizativas del servicio**
- **Información de aspectos concretos a las personas usuarias.**
- **Adopción de medidas físicas o estructurales, de mejora de la configuración de los puestos de trabajo**
- **Sistemas de aviso y alarma**
- **Etc.**

Algunos comentarios...

Desde el punto de vista jurídico, la posibilidad de **denuncia** de los hechos es independiente de que comparezca o no cualquier autoridad policial en el lugar, ya que ésta puede efectuarse de forma verbal o por escrito ante el juzgado de guardia o ante la comisaría más próxima o, en caso de que acuda la policía al lugar de los hechos, ante ellos. Lo que sí es necesario es que, en caso de agresión física, por leve que sea, personal médico le reconozca y emita un informe o **parte de lesiones**.

Actuación DE PREVENCIÓN

El Servicio de Prevención, técnico o persona encargada de la prevención debe:

- ✓ Llevar un **REGISTRO**, donde se vayan incorporando todos los incidentes ocurridos.
- ✓ En caso de la existencia de lesiones, **ENVIAR COPIA** del Registro cumplimentado a **RRHH**, para la tramitación del correspondiente aviso a la Autoridad Laboral como Accidente de Trabajo.
- ✓ Realizar el **SEGUIMIENTO** de los casos notificados y de las medidas derivadas de los mismos.

Algunas cuestiones...

El Servicio de Prevención, técnico o persona encargada de la prevención, revisará toda la información aportada, pudiendo solicitar la ampliación de la misma en algunos casos y la incorporará a las **estadísticas** habituales de Accidentes/Incidentes y a las específicas sobre agresiones.

En todo momento, estos registros tendrán la categoría de **Investigación de Accidentes/Incidentes** y se incorporarán en los mismos circuitos. El control y seguimiento de las medidas preventivas derivadas de estas actuaciones, por tanto, se realizará al igual que las del resto de acciones derivadas de otras actividades preventivas.



CONSIDERACION LABORAL:

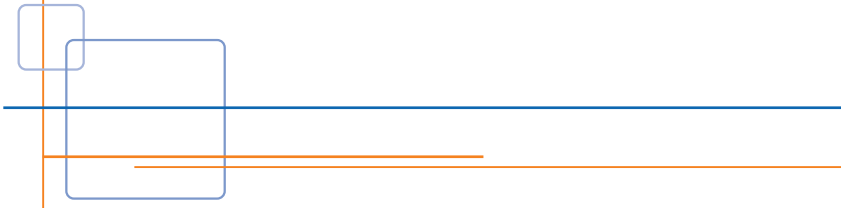
Las diferentes situaciones se clasificarán de la siguiente forma:

- ✓ **Incidente:** Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión en la esfera psicológica del personal.
- ✓ **Accidente sin baja:** Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión en la esfera psíquica del personal afectado, que no le imposibiliten para el desarrollo de su trabajo habitual.
- ✓ **Accidente con baja:** Agresiones u otras situaciones de violencia con daño físico (que imposibilitan para el desarrollo del trabajo habitual) o con daño psicológico, cuando a juicio del personal médico responsable no pueda continuar con el desarrollo de su trabajo habitual.



Apoyo psicológico

En cualquier momento del proceso, la persona afectada podrá **solicitar a la entidad apoyo profesional**, de cara a minimizar el daño psicológico que la agresión puede producir. Es importante saber que, en ocasiones, el daño psicológico puede no manifestarse inmediatamente.



GRUPO DE TRABAJO: Control y seguimiento

Se recomienda formar un grupo de trabajo interdisciplinar con el objeto de poner en marcha esta sistemática y especialmente para realizar el seguimiento de los casos ocurridos, acciones implantadas, etc. Para ello el grupo:

- ✓ Se reunirá periódicamente.
- ✓ Realizará el **seguimiento de los casos** notificados, solicitando más información si fuera necesario.
- ✓ Realizará el **control y seguimiento de las acciones** (tanto correctivas como preventivas) propuestas y el estado de su implantación.
- ✓ A la vista de los casos notificados, podrán realizar también **propuestas de acciones** más globales.
- ✓ Con la periodicidad que se acuerde, **elaborará un informe** monográfico que reportará a la Dirección.

TAMBIÉN PUEDES... **TÚ TAMBIÉN PUEDES...**

- ✓ **Mantener el material fuera del alcance del público**
En los mostradores y mesas de atención al público, los útiles cortantes, punzantes o de peso (tijeras, abrecartas, cúters, grapadoras, botes, etc.) deben estar en cajones o recipientes cerrados.
Mostradores y mesas deben contener sólo lo imprescindible.
- ✓ **Cuidar que el mobiliario no obstaculice**
En locales con dos salidas, el mobiliario y los equipos de trabajo se deben ubicar de manera que permanezca libre una salida, preferentemente por detrás del profesional. Siempre deben disponerse de manera que no obstaculicen la salida.
- ✓ **Colocar los artículos de valor fuera de la vista**
Tanto los objetos personales como las cajas con dinero y otros objetos de valor deben ser ubicados fuera de la vista y del alcance del público.
- ✓ **Verificar que los accesos están restringidos**
Se debe reducir al mínimo el acceso del público a zonas de uso restringido (vestuarios, almacenes, etc...); para ello, se deben mantener bien señalizados y preferiblemente cerrados con llave.
- ✓ **Comprobar que haya buena visibilidad**
Es importante mantener una iluminación adecuada, evitando zonas de sombras, así como lugares con escasa visibilidad debido a almacenamientos, mobiliario, etc...
- ✓ **Disponer del dispositivo de aviso**
Los dispositivos de aviso y alarma (pulsadores) deben estar siempre disponibles y operativos: mantenlos en el lugar adecuado.
- ✓ **Facilitar la tramitación de la queja, sugerencia o reclamación**
Mantener a mano un formulario de queja o reclamación que la persona pueda cumplimentar, puede ayudar a reducir la hostilidad manifestada.

- ✓ **Si se activa algún pulsador de alarma**
Recuerda que algún compañero puede encontrarse en una situación crítica, por lo que es importante que alguien acuda de forma inmediata, abriendo la puerta y solicitando al personal que esté en su interior que salga, y dando aviso telefónico al responsable. No se debe entrar a la consulta ni intentar actuaciones que puedan ponernos en peligro.

RECUERDA...

NOTIFICA A TU RESPONSABLE CUALQUIER EPISODIO DE VIOLENCIA EN TU TRABAJO

La empresa debe conocer cuanto antes la situación, para poner en marcha acciones de prevención al respecto.

PARTICIPA EN LOS GRUPOS DE FORMACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE

Debemos mejorar nuestras competencias para ser capaces de afrontar las situaciones agresivas y atajarlas antes de que se compliquen

NO DUDES EN PEDIR AYUDA

En ocasiones, la sola presencia de otra persona hace que la tensión descienda

REALIZA LAS PROPUESTAS QUE CONSIDERES NECESARIAS PARA MEJORAR LA SITUACIÓN DE TRABAJO

Nadie conoce mejor el trabajo que quien lo realiza

**ERES EL MEJOR RECURSO QUE TENEMOS...
CUÍDATE!!!**



Deben cumplimentarse TODOS los apartados y enviar COPIA en un plazo de TRES días al Servicio de Prevención,
Técnico o Persona encargada de la Prevención.
El original debe ser archivado por el responsable del Centro o Área/Departamento.

TIPO DE SUCESO:

- ☐ Agresión verbal ☐ Insulto ☐ Amenaza ☐ Intimidación, ...
- ☐ Agresión física hacia la persona
- ☐ Daños en el mobiliario o materiales del lugar de trabajo
- ☐ Daños en propiedades del personal
- ☐ Robo o hurto
- ☐ Otros

PERSONA/S AFECTADAS:

Nombre/s apellidos:

Centro:

Área/Departamento:

Puesto/s:

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE DE VIOLENCIA:

Fecha: Hora del día: h m s Hora de trabajo:

Lugar: ☐ Centro de trabajo ☐ Exterior del centro ☐ Domicilio particular ☐ Transporte ☐ Otros (especificar)

Descripción de lo ocurrido: (tratar de describir textualmente los hechos o amenazas, etc.):

Consecuencias laborales:

- ☐ Represión emocional SIN BAJA laboral
- ☐ Ausencia del puesto durante hora/s
- ☐ Ausencia del centro durante hora/s – día/s
- ☐ LESIÓN física SIN BAJA laboral
- ☐ Lesiones:
- ☐ BAJA laboral por CAUSA FÍSICA
- ☐ Lesiones:
- ☐ Interrupción o BAJA laboral por CAUSA PSÍQUICA
- ☐ Ninguna
- ☐ Otros:

Datos del agresor:

- ☐ Desconocido ☐ Conocido
- Número: ☐ Uno ☐ Más de uno (cuántos.....)
- Edad: ☐ Joven ☐ Adulto ☐ Anciano
- Observaciones:

- ☐ Cliente habitual ☐ Cliente nuevo
- ☐ Reincidente ☐ No reincidente

ANÁLISIS:

Posibles desencadenantes:

- ☐ Disconformidad con la entidad / proceso
- ☐ Disconformidad con el trato
- ☐ Disconformidad con el servicio
- ☐ Tiempo de espera excesivo
- ☐ Otros:
- Intervien: ☐ Personal del centro
- ☐ Trabajadores (Nº:)
- ☐ Vigilantes / personal de seguridad (Nº:)
- ☐ Personal ajeno (.....)
- ☐ Fuerzas de Seguridad
- ☐ Policía Local
- ☐ Euzkaitza
- ☐ Otros:

Resolución del incidente:

- ☐ Se code a la petición del agresor
- ☐ Intervención de Fuerzas de Seguridad / Otros
- ☐ No ha sido necesaria ninguna intervención
- ☐ Se ha tramitado denuncia / diligencias previas por
- ☐ Otros:

MEDIDAS A ADOPTAR:

A cumplir por el responsable, conjuntamente o tras hablar con el afectado.

Acción a realizar	Responsable	Fecha prevista
☐ Tramitación de queja escrita a agresor		
☐ Denegación servicios posteriores a agresor		
☐ Denuncia personal y/o Denuncia de empresa		
☐ Asistencia sanitaria y/o atención personal de Responsable		
☐ Asesoramiento y apoyo jurídico		
☐ Asesoramiento y apoyo psicológico		
☐ Otros:		

¿Se considera necesario realizar una INVESTIGACIÓN MÁS EXHAUSTIVA? ☐ Si ☐ No

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA:

- ☐ Parte de lesiones
- ☐ Copia de informe policial / denuncia
- ☐ Fotografías
- ☐ Otros:

MEDIDAS CORRECTIVAS:

* Acuerde que deberá trasladarse a la planificación de Acciones correctoras de su Área/Departamento

Acción a realizar	Responsable	Fecha prevista

OBSERVACIONES:

COMUNICANTE:

FECHA:

